

## الفصل الاول

### المقدمة

١,١ تمهيد

تعد الشبكة العنكبوتية (الانترنت) شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات متعددة تتصل من خلالها الحواسيب وغيرها حول العالم، حيث تحمل اليوم شبكة الانترنت قدراً عظيماً من البيانات والخدمات، ربما كان أكثرها شيوعاً اليوم الصفحات والنصوص المنشورة على الشبكة، كما إنها تحمل خدمات وتطبيقات أخرى مثل البريد الالكتروني وخدمات التخاطب الفوري وهو ما يسمى بنظام المراسلات وتطبيقات التواصل الاجتماعي.

ويعد تزايد النمو باستخدام شبكة الانترنت في هذا العصر ملفتاً للأنظار مدى أهمية الخدمات الإلكترونية كاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وبصورة خاصة الانترنت للوصول إلى حكومة أفضل من خلال إدخال أسس القيادة الصالحة وتحقيق غايات السياسات العامة في إصلاحات الإدارة العامة وبناء البنى التحتية التي تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين طرق التواصل بين الحكومة وجهات العمل العامة والخاصة، من خلال تيسير المعاملات حيث تساعد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تيسير المعاملات بين الموظفين والجهات الحكومية من جهة، وبين الجهات الحكومية مع بعضها البعض من جهة أخرى، حيث ذكر شايليندرا Shailendra (٢٠١٥) بأن يكون التفاعل في استخدام الحكومة تكنولوجيا المعلومات يمنحها فرصة إعادة هيكلة نفسها وتحسين خدماتها، وهنا كلما زاد اهتمام المنظمات بموضوع بيئة العمل التي يقوم الموظفون فيها بأداء المهمة الموكلة إليهم، وأخذت هذه المنظمات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف إلى المؤشرات

ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه، وأدائه، والوسيلة الرئيسة لتحسين الأداء الوظيفي وتطويره، ورفع الكفاءة، والإنتاجية (كريمة ٢٠١٩)، وهنا على المنظمات وخاصةً التي تتصف عادةً بالتغير السريع وفي ظل سعيها لمواكبة التطور، سيلتزم تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة وهي الإدارة الإلكترونية، وتتجاوز مُعيقات البيروقراطية وصولاً به إلى أداء ورضا وظيفي (قوارح، بويدي، ٢٠١٩).

ولقد دعت الحاجة إلى إنشاء الحكومة الإلكترونية المتخصصة في تطوير مجالات مختلفة وبخاصة من ناحية المحتوى المتطور لتوفير بيئة عمل جيدة من هذه الحكومة الإلكترونية، كما أن هناك بعض جهات تقوم بتحديث دوري لأشكال معينة من المحتوى مثل خدمة الموظفين، من خلال نظام المراسلات، وتطبيقات التواصل الاجتماعي والهدف من ذلك زيادة الثقة لدى الموظفين وتبسيط الإجراءات وصحة المعلومات وسرعة إنجازها، وهذا ما ترتب على الحكومة الإلكترونية تزايد الضغوط في بيئة العمل مع تزايد التقدم التكنولوجي والتنافس العالمي، فكان لزاماً على الحكومة الإلكترونية العمل على تحسين أداء العاملين وتهيئة ظروف بيئية مناسبة مما ينعكس بصورة إيجابية على أداء المنظمة وصولاً إلى تقديم خدمات أسرع وبجودة عالية (نهلة، ٢٠٢٠).

ومن خلال ما جاء به بيلاو وآخرون (٢٠١٥) Bilau et al بأن مصطلح رضا الموظفين وهو من المفاهيم التي جذبت انتباه العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بموضوع الإدارة، ويرجع ذلك الاهتمام إلى وعي العديد من المنظمات في العالم أن سبب التميز والنجاح يستند على الاهتمام بالموظفين، والسعي لتلبية احتياجاتهم في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات، تعمل المنظمات إلى تحقيق رضا الموظفين، إن المنظمة تقوم عملها على الموظفين فإذا لم يكن هناك موظف فلن يكون هناك منظمة في

الأصل، لذلك توجهت غالبية المنظمات إلى أن يكون كامل عملياتها التشغيلية وبرامجها من خلال تحقيق رضا الموظفين.

ومما تقدم يسعى الباحث من وراء هذه الدراسة إلى المساهمة في التغيير والتحسين الإيجابي والارتقاء بالأسباب التي تُساهم في رفع مستوى جودة الخدمات التي يقدمها مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عُمان من خلال ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج ومقترحات.

## ١،٢ خلفية الدراسة

تتجسد أهمية رضا الموظفين في المنظمات في أنه من أهم عناصر المنظمة التي تسهم في تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها، وعرف عالم إدارة المنظمات تحولاً نوعياً كنتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا، بهدف تطوير أداء المنظمات وفقاً للظروف المحيطة بها (الحداد وآخرين، ٢٠١٢)، وذكر ميرخان Merkhan (٢٠١٨) أن للرضا الوظيفي أهمية بالنسبة للعاملين والمؤسسة والمجتمع، فشعور العاملين بالرضا يرفع لدى العاملين القدرة على الأبداع والابتكار، والقدرة على تحقيق التلاؤم والتوافق مع بيئة العمل، والرغبة للإنجاز وتحسين الأداء، والرضا عن الحياة بصفة عامة وعن مستوى الطموح والتقدم.

وكما أكد الخزاعلة (٢٠١٤) بأن الرضا الموظفين يعد أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء الموارد البشرية، وذلك لأن الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل ومن ثم من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الموظفين قد يؤدي إلى زيادة العمل ويترتب عليه الفائدة للمنظمات والعاملين، وزاد الاهتمام به في العقود الأخيرة نتيجة تزايد الإقتناع بأهمية رضا الموظفين كأساس لإتخاذ القرارات والتطوير من سياسات المنظمات (خنفر وآخرين، ٢٠١٥).

أغلب هذه المؤسسات تحاول أن تسخر جل مجهوداتها ، حيث أن نجاح أي منظمة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى الموظفين لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم (محمد ويحي، ٢٠١٦).

كما يعد كافي (٢٠١٣) أهمية تحسين بيئة العمل للموظفين هي المشجع والمحفز لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العمانية، وهي متطلباً أساسياً للتحويل نحو التقنية الرقمية أو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول، حيث يعتبر دعم بيئة العمل ضروري لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كما تعريف القيادات الإدارية العليا في المنظمات العمانية الحكومية والخاصة على حدٍ سواء بأهمية جودة الحكومة الإلكترونية ومدى أثرها على بيئة العمل ورضا الموظفين.

هذا وقد ذكرت سيريل Cyril (٢٠١٣) أن الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومات في العالم اليوم دراسة برنامج عمل كل منظمة حكومية تندرج ضمن الحكومة الإلكترونية وذلك للوقوف على الايجابيات والسلبيات كي يتم تجاوز السلبيات وتوحيد طريقة عمل المنظمات الحكومية في الجوانب المشتركة عند تحويل العمل للحكومة الإلكترونية.

ومن جهة أخرى ذكر عبدالرحمن وقادرس (٢٠٢٠) وأيضاً القحوش (٢٠٢٠) بأن تلعب بيئة العمل المحيطة بالمنظمات دوراً مهماً وأساسياً في تطبيق الحكومة الإلكترونية سواء أكان على مستوى الموظفين أم المنظمات من خلال تهيئتهم لتغلب على المعوقات والمتغيرات التي تتطلبها بيئة العمل وتكون ملائمة ومشجعة لتطبيق هذا النظام وهو الحكومة الإلكترونية، وتعتبر بيئة العمل أحد العوامل الهامة التي يمكن أن تدعم أو تعيق تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وكما تهدف تطبيق هذه التقنيات الحديثة في المنظمات العمانية الحكومية إلى سرعة الاستفادة

من المميزات الرئيسية لتطبيقها بصورة مباشرة، كالتسريع والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وأيضاً منع الازدحام أمام مكاتب الموظفين، والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وضياعها وغيرها من المعوقات أو السلبيات مع تطبيق الحكومة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

## ١،٢ مشكلة الدراسة

تعد الحكومة الإلكترونية اليوم من المداخل الإدارية الحديثة التي تساهم في تنمية وتطوير قدرات الموظفين وولاءه ورضائه للمنظمات عن طريق سياستها المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة والتي تحتاجها لممارسة وظائفها على أكمل وجه، فالحكومة الإلكترونية ليس ضرباً من ضروب الرفاهية، وإنما حتمية فرضتها التغيرات البيئية، فالإدارة الحديثة اليوم بلا شك أسلوب لضمان النجاح والتطور، وحتى تستطيع المنظمات تحقيق ذلك لا بد أن تعمل دوماً على تحسين طرق العمل بداخلها وتبني تطبيقات الإدارة الحديثة خاصة وأن تطبيقها أصبح ضرورة ملحة في الظروف الراهنة، فجل المنظمات اليوم ومن بينها (مكتب وزير الدولة) أصبحت تحولها من تقليدية إلى رقمية تفرضها متطلبات وتقليلها ضغوطات بيئية داخلية وخارجية (حططاش، ٢٠١٨).

ويتضح جلياً من خلال تحليل بعض من الدراسات السابقة منها دراسة الخالص (٢٠١٣)، الهدابي (٢٠١٥)، الهواري والمنهلي (٢٠١٦)، فرحان و عثمان (٢٠١٩)، وأيضاً دراسة كل من عبدالرحمن وتادرس (٢٠٢٠) وأيضاً القحواش (٢٠٢٠)، إلى وجود قصور أو معوقات في تطبيق مدخل الحكومة الإلكترونية في بعض منظمات القطاع الحكومي والخاص ومن بينها مكتب وزير الدولة، ونظراً للعلاقة الارتباطية بين استخدام الإدارة الإلكترونية ورضا الموظفين كما بدراسة ولدي وعمار (٢٠١٨)، بالإضافة إلى ذلك بيئة العمل المناسبة وما لها من علاقة ارتباط برضا الموظفين والتي جاءت بها دراسة كلاً

من دراسة رمضان وآخرون (٢٠١٩) Rozman, et al ودراسة كاوان وريمو (٢٠١٩), Kwon, Remøy، ودراسة مقلد وآخرون (٢٠١٩)، ناهيك عن ضعف نشر ثقافة مفهوم الحكومة الإلكترونية بمختلف مبادئها وإجراءاتها بين الموظفين، الأمر الذي شد الانتباه حول دراسة هذا الموضوع وفهم أبعاده النظرية، وإنّ تنامي المعاملات الرقمية في إطار الحكومة الإلكترونية وتوجهات الرؤية المستقبلية أوجب تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين وذلك من خلال وضع الاستراتيجية الوطنية لرؤية "عمان ٢٠٤٠"، وهو ما يؤكد مدى الحاجة الماسة إلى بناء القدرات الوطنية وحشد الطاقات البحثية.

الأمر الذي يؤكد على الدعوة الصريحة لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في بيئة الدراسة لتحقيق رضا الموظفين وجودة الخدمة وخلق الميزة التنافسية، ومن هنا زاد اهتمام الباحث بالمسؤولية تجاه ذلك ومن أجل المساهمة بتقديم نتائج قد تُسهم وتُدعم الرؤية الإستراتيجية للدولة "عمان ٢٠٤٠" في تحقيق أهدافها ومتطلبات تنفيذ الاستراتيجية الوطنية، وبالإضافة إلى الزيارات الميدانية والمقابلات مع مجموعة من العاملين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار ومن بينهم الفاضل المدير العام للشؤون الإدارية وعدد من مدراء الإدارات وتقنية المعلومات بالمكتب، للوقوف والتأكد وإبراز مشكلة الدراسة والتي تتمحور حول دور الحكومة الإلكترونية وفقاً لمعايير الجودة عالية في تحقيق رضا الموظفين بالقطاع العام ومن بينها (مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار).

حيث تمت المقابلة في يوم الاثنين الموافق ٢٥ يونيو ٢٠١٨ م (انظر الملحق رقم ٣) واستخلص الباحث من خلال الردود بعض النقاط التي أوصى بها الموظفون والتي تبين منها وجود مشكلة فعلية تتطلب البحث لإبراز تلك الإشكاليات. وهي كالتالي: تبين أن هناك ضعفاً في الوعي العام داخل المكتب بأهمية مزايا تطبيقات برنامج الحكومة الإلكترونية، وقلة وجود الكفاءات والخبرات بالمكتب، كما أن هناك ضعفاً في البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، بالإضافة إلى ذلك عدم قدرة التشريعات والنظم

الإدارية المعمول بها على مواكبة المستجدات فيما يخص الحكومة الإلكترونية. وكذلك شعور بعض الموظفين بعدم الرضا وبعدم الاستجابة بتطوير خدماته، ومن هذا المنطلق لابد من إدارة المكتب أن تهتم بجودة الحكومة الإلكترونية وأن تأخذ في الاعتبار متغيرات بيئة العمل للمساهمة بالارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للموظفين الأمر الذي يسهم ويعمل على تحقيق رضاهم ومن ثم على المنظمة (المكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار) ككل، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على أدائهم وإنتاجيتهم وتحقيق أهداف المنظمة نظراً للعلاقة بين ظروف العمل والاداء (باصفار، ٢٠١٨).

ففي ظل الجائحة أصبحت العديد من المؤسسات والمنظمات على اختلافها، ومن بينها المؤسسات في سلطنة عمان، بحاجة إلى التحول إلى تبني تطبيقات الإدارة الحديثة بل بعضها قد تبني فعلاً تلك التطبيقات محاولة للاستفادة من مزاياها لمواكبة هذه الجائحة، وسد الفجوة الناشئة عن الإغلاق وتطبيق سياسات التباعد الاجتماعي والعمل عن بُعد من خلال البحث عن طرق ووسائل لزيادة الاستفادة من وسائل التقنيات الحديثة وتوظيفها في المجالات الإدارية المختلفة، حيث إن دور الحكومة الإلكترونية من العمليات المحورية التي تدور حولها عملية الإداء والتنمية في المؤسسات، فالعنصر البشري يمثل أداتها ووسيلتها والمحرك الأساسي، ومستقبل الأمة مرهون بالعنصر البشري المؤهل والمدرك لأهمية التقنيات الحديثة واستخدامها في مجال الأعمال. فلا يمكن أن تنجح الحكومة الإلكترونية في أي منظمة لا تملك عناصر الجودة (محمد وآخرون، ٢٠١٩).

كما يجب أن تمتلك المنظمة بيئة العمل التي تتوفر بها متطلبات الحكومة الإلكترونية وتطبيقها، فهذه العلاقة التكاملية يجب أن تتوفر لكي نضمن سلامة تبني مفهوم ومدخل في الأصل، وإلا أصبحت الحكومة الإلكترونية حلمًا سيراودنا إلى حين من أجل تحقيق الجودة العالية ومن ثم رضا الموظفين بالمنظمات العمانية، وكما صرح وزير الخدمة المدنية بسلطنة عمان في ورشة عمل حول دور تطوير وإثراء

الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي لتحقيق زيادة معدلات الرضا، ومن خلال أوراق عمل يلقيها عدد من المسؤولين والخبراء في السلطنة يستعرضون تجاربهم العملية والتطبيقية لتساهم في تعزيز وتطوير العمل وتنمية الموارد البشرية ، وتأتي حلقة العمل هذه لتسليط الضوء نحو أهداف التنمية المستدامة للموظفين ( جريدة الرؤية، ٢٠١٨).

ونخلص مما سبق إلى عدم قدرة بعض المنظمات على تبني مفهوم رضا الموظفين بالمنظمات الحكومية والخاصة، فلقد استنبط الباحث وجود ثغرة علمية في تلك الدراسات القائمة على دراسة موضوع رضا الموظفين. وهي أنها لم تقم بدراسة العلاقة التكاملية لها (مركزات وعناصر تحقيق رضا الموظفين). حيث أنه ومن الناحية العملية قد يحتاج ذلك المدخل إلى توافر بعض العوامل الأخرى والمتعلقة بجودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل، وهذا ما أغفلته تلك الدراسات، ومن هذا المنطلق فإن معالجة هذه المسائل تتطلب تفكيراً جديداً يعترف بالعلاقة المتداخلة بين جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ورضا الموظفين، لذلك جاءت هذه الدراسة لملء الفجوة العلمية التي أغفلتها الدراسات السابقة وللإجابة عن طبيعة العلاقة التكاملية بين تلك العلاقات من ناحية، ومن ناحية أخرى إبراز أهمية دور بيئة العمل كعامل لا يمكن إغفاله في تلك العلاقة لأهمية توسطها بين جودة الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين.

### ٣، ١ أسئلة الدراسة

ومما سبق يمكننا صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات البحثية التالية:

١. ما تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟

٢. ما تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟

٣. ما تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار؟

٤. ما تأثير جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين من خلال بيئة العمل بمكتب وزير الدولة

بمحافظة ظفار؟

#### ١،٤ أهداف الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تسعى هذه الدراسة بشكل عام إلى التقييم والتحقق من

دور جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل في رضا الموظفين من خلال مجموعة من الأهداف التالية:

١. تحليل حجم الأثر لعامل جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين.

٢. تقييم حجم الأثر لعامل جودة الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل.

٣. تحديد حجم الأثر لبيئة العمل على رضا الموظفين.

٤. توضيح أثر عامل جودة الحكومة الإلكترونية على رضا الموظفين من خلال بيئة العمل كمتغير وسيط

بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.

#### ١،٥ أهمية الدراسة

تشكل الأهمية في بعدين أساسيين الأول علمي والثاني عملي وهي كالتالي:

أولاً: الأهمية العلمية:

تبرز أهمية الدراسة من توضيح أثر بيئة العمل على الحكومة الإلكترونية ورضا الموظفين والارتقاء

بمستوى الخدمات في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، وكذلك تنبثق أهميتها من خلال

أثر الحكومة الإلكترونية على بيئة العمل ومدى خلق بيئة ملائمة للعمل وأثرها على أداء الموظفين مما

ينعكس إيجاباً على رضا الموظفين، بالإضافة إلى تمكينها من التفكير وتحسين بيئة العمل بداخلها على

المستويات كافة وإعادة تنظيم أعمالها بحيث ترفع من أداء موظفيها، وهذا من شأنه أن يرفع من جودة الخدمات التي تقدمها مع استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وبالتالي كسب رضا الموظفين، وتعزيز رضاهم من خلال تطوير نظام معالجة الشكاوى في المؤسسات والوزارات وتقديم الخدمات ذات الجودة العالية.

ثانياً: الأهمية العملية:

تُسهّم هذه الدراسة في تحديد متطلبات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان ومعوقات تطبيقها وسبل معالجتها ومواجهتها، كما تنظر هذه الدراسة - في وقت تشهد فيه بيئة الدراسة التحول إلى تحقيق تنمية شاملة في تطبيق الحكومة الإلكترونية وفق رؤية سلطنة عمان ٢٠٤٠ م - إلى إسهام الحكومة الإلكترونية في حال تطبيقها في سلطنة عمان من حيث سرعة ودقة الأداء ودورها في تعليق إجراءات العمل التقليدية المتبعة في السلطنة عمان، والمساهمة في إثراء البحث العلمي بمجال هذه الدراسة حيث اتسمت الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحكومة الإلكترونية بالقلة في الوطن العربي بشكل عام، وبسلطنة عُمان بشكل خاص.

## ١،٦ حدود الدراسة

تناولت هذه الدراسة جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها في بيئة العمل ورضاء الموظفين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان واقتصرت هذه الدراسة على:

الحدود الزمانية: اقتصرت على الفترة الزمنية من ١ مايو ٢٠١٧ م الى ٢٤ مارس ٢٠٢١ م.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل ورضا الموظفين، حيث تم دراسة المتغير المستقل جودة الحكومة الإلكترونية كعامل كامن من خلال عدة محاور تتمثل في (الأجهزة والمعدات، استخدام البرمجيات، استخدام شبكات الاتصال، العنصر البشري، البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة)، كما تم دراسة المتغير الوسيط بيئة العمل كعامل كامن من خلال الهيكل التنظيمي، التدريب، الحوافز والمكافآت، التكنولوجيا، ظروف العمل)، بالإضافة إلى ذلك تم دراسة المتغير التابع رضا الموظفين كعامل كامن من خلال عدة أبعاد تتمثل في (درجة الموثوقية، سرعة الاستجابة، الأمان والخصوصية، سهولة الاستخدام والاعتمادية، التفاعل والاتصال).

#### ١،٧ مصطلحات الدراسة

##### أولاً: الحكومة الإلكترونية

ما يقصد بمصطلح الحكومة الإلكترونية هو تيسير عملية تقديم الجهات الإدارية لخدماتها بحيث تبناها المنظمات باستخدام ما توفره شبكة الاتصالات العنكبوتية العالمية الانترنت (الهادي، ٢٠٠٥)، وذلك من خلال ربط جميع مؤسساتها ببعضها البعض، وذلك بهدف الارتقاء بجودة الخدمة من خلال السرعة والدقة عند تقديمها للموظف (أمينة، ٢٠١٣).

التعريف الإجرائي لمصطلح الحكومة الإلكترونية: استغلال المنظمة أو مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز الخدمات سواء بين الجهات الحكومية أو مع الموظفين، بهدف تحسين وتدبير الشؤون العامة بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وتقنياتها المتطورة وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي الموظف والمتعاملين، وتتكون من:

١. الأجهزة والمعدات: ويمثل العتاد للمكونات المادية للحاسب والنظم والشبكات وبرامج الحاسوب

بالمنظمة، فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم بهدف توفير تكاليف التطوير المستمرة، وتكاليف الصيانة المتلائمة مع عتاد الحاسوب وتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات (عمر، ٢٠١٥).

تعريف الاجرائي الأجهزة والمعدات: هي المكونات الفعلية لجهاز الحاسوب في المنظمة ، فإنه من الأفضل لمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو المعدات والإجهزة الجديدة والحديثة ، بهدف التطوير المستمرة، وتقليل التكاليف والسرعة في الإنجاز عمل الموظفين.

٢. استخدام البرمجيات: هي عبارة عن خطوات وبرامج ولغات برمجة يقوم بها الحاسب آلي في عملية متكاملة في بناء معلوماتية قوية من برامج النظام مثل نظام إدارة الشبكة، ونظم التشغيل، وأدوات تدقيق البرمجة، وتطبيقات البريد الإلكتروني، وبرامج إدارة المشاريع وقواعد البيانات (ربحي، ٢٠١٥).

التعريف الاجرائي استخدام البرمجيات: وباعتبارها ركيزة أساسية لمستقبل تكنولوجيا المعلومات، يشهد هذا النوع من البرمجيات المتطورة اهتماماً متزايداً من المنظمة أو مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان عبر تطبيقات المستخدمة.

٣. استخدام شبكات الاتصال: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر شبكة اتصال لشبكات الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية، وشبكة الانترنت ادريس (٢٠١٤، Driss).

التعريف الإجرائي لمصطلح استخدام شبكات الاتصال: هي أعمال متنوعة مثل الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات توسيع الشبكات في جميع ملاحقات المنظمة أو مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار لربط الملاحق بشكل مباشر.

٤. العنصر البشري: وهو المتمثل في جميع الأفراد بالمنظمة والمدربين على استخدام التقنيات الحديثة،

والمؤهلين تقنياً في تقديم الدعم الفني والتقني، وتطوير النظم المعلوماتية، وبالتعاون بين جميع الأفراد داخل المنظمة سيخلق ثقافة تتغير معها بطرق التفكير وأساليب العمل الإداري.

التعريف الإجرائي لمصطلح العنصر البشري: هو الموظف في مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار الذي يقوم بإعداد البرامج وكتابتها، والموظف المستخدم لهذه البرامج ويسمى في قطاع الأعمال بالمستخدم النهائي لأنه المستخدم الحقيقي للمعلومات التي تمت معالجتها والتي تدعم اتخاذ القرار.

٥. البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة: وهي بالاعتماد على فكرة دمج ما بين المواد الصناعية والمواد الطبيعية لإنشاء بنى جديدة تهدف إلى تقديم المساعدة للأفراد من أجل القيام بعملهم بسهولة، وهي أيضاً تُعرف بمجموعة من الوسائل التي تساهم في تفعيل الحكومة الإلكترونية، مثل الأدوات المستخدمة في تصميم وبناء المرافق، والأماكن التي تتكون منها الأحياء والقرى والتمديدات والجسور وغيرها من البنى التحتية الأخرى، والتي تساهم في تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية (ربحي، ٢٠١٥).

التعريف الإجرائي لمصطلح البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة: البنية التحتية المعلوماتية في مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار، ويعتمد ذلك بشكل أساسي على ضرورة انسياب المعلومات وتوفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية.

## ثانياً: بيئة العمل

ما يقصد بمصطلح بيئة العمل هي القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية والإجراءات والأنظمة والمكونات المادية المتوفرة لدى الموظفين (الشمري، ٢٠١٣)

التعريف الإجرائي لمصطلح بيئة العمل: جميع القوى والظروف التي تحيط بالمنظمة، والتي تنبثق عن القوى العاملة المؤثرة في بيئة العمل من الموظفين والموردين والموزعين والمنافسين، فبيئة العمل تنقسم إلى ثلاثة أقسام: القسم الأول يتمثل في بيئة النشاط، والقسم الثاني يتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة، والقسم

الثالث يتمثل في البيئة الخارجية للمنظمة، فاجتماع هذه الأقسام الثلاثة يشكل بيئة العمل، والمتمثلة في:

١. الهيكل التنظيمي: يقصد بهذا المصطلح هو مجموعة من المهام الذي توكل إلى كل موظف على كل المستويات الإدارية للمنظمة، من أجل تحقيق الهدف الأساسي للمنظمة، بحيث يتم تحديد وظيفة كل فرد منها، والشخص الموكل باتخاذ القرار في كل مرحلة، والذي يساهم وبشكل كبير في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها، ويختلف نوع التنظيم بحسب معايير كل منظمة وأهدافها (اسماعيل، ٢٠١٤).

التعريف الإجرائي لمصطلح الهيكل التنظيمي: هو العصب الحيوي لمكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار الذي منه تتفرع وتظهر أقسامها ومعالمها، وعلى ضوءه تتوزع المهام والمسؤوليات والأدوار بين الموظفين، ومن خلاله تتحدد الصلاحيات لكل موظف، وبصلايته وصحته تصح وتنشط المنظمة ككل.

٢. التدريب: هو عملية ممنهجة ومستمرة لغرض تزويد العاملين بالمعرفة، وعمل مخطط يتكون من مجموعة من البرامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها بمستوى عالٍ من الكفاءة شيكل ولوطه (Shakeel & Lidhi, ٢٠١٥).

التعريف الإجرائي لمصطلح التدريب: هو عملية متوصلة للتزويد الموظفين بجميع المعارف، وعمل مخطط يتكون من حزمة من البرامج مصممة من أجل تعليم الموظفين وكيف تؤدي أعمالهم بمستوى عالٍ من الكفاءة في مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار.

٣. الحوافز والمكافآت: وهو النظام المتبع للحوافز بالمنظمة من منح المكافآت والحوافز المادية والمعنوية، وإلى أي مدى يُعد هذا النظام بصورة تحكمها معايير موضوعية ومرتبطة بأداء الفرد وكفاءته الفعلية في المنظمة (اسماعيل، ٢٠١٤).

التعريف الإجرائي لمصطلح الحوافز والمكافآت: هو مجموعة من السياسات والعوامل المسخرة من قبل إدارة مكتب وزير الدولة ومحافظة ظفار حسب إمكاناتها لاشباع حاجات ورغبات الموظفين وتحسين

مشاعر الرضا لديهم، واستنهاضا لهمهم من أجل تلبية متطلبات أهداف المنظمات.

٤. التكنولوجيا: هي مصدر المعرفة التي تُكرّس من أجل صناعة الأدوات، ومعالجة الأنشطة، واستخراج المواد، حيثُ يمكن وصف التكنولوجيا على أنها الميّنجات، والمعالجات، والتنظيمات، فهي تُستخدَم من قِبَل العنصر البشري من أجل زيادة قُدراته وإمكانيّاته، لذلك فإن العنصر البشري يُعتَبَر أهمّ عامل في أيّ نظام تكنولوجي (محمد، ٢٠١٥).

التعريف الإجرائي لمصطلح التكنولوجيا: هي وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الموظفين وزيادة قدراتهم والمعلومات والمهارات بمكتب وزير الدولة بحفاظة ظفار بمنهجية أسلوب المنظومات لتحقيق اهداف إدارة المكتب وإمكانية التواصل مع الموظفين بأكثر فاعلية.

٥. ظروف العمل: ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة إدارة مكتب وزير الدولة بحفاظة ظفار على توفير شروط مناخية مناسبة مادية أو معنوية تساعد العاملين على تنفيذ أعمالهم على أكمل وجه وهناك علاقة بين ظروف العمل وزيادة قدرتهم على الأداء (اسماعيل، ٢٠١٤).

التعريف الإجرائي لمصطلح ظروف العمل: هي مجموع من الأحوال التي تحيط بالمنظمة أو مكتب وزير الدولة بحفاظة ظفار التي يمكن أن تحيط بالموظفين في مكان العمل، ويصعب حصر هذه الظروف حصراً كاملاً؛ إذ إنها تختلف من منطقة إلى أخرى.

### ثالثاً: رضا الموظفين:

هو شعور داخلي يترجم إلى حالات من الرضا والفرح والقناعة من قبل الموظفين بعد استخدامه أو تلقيه الخدمة المطلوبة (الريبيعي، ٢٠٠٥)، وأيضاً يعتبر رضا الموظفين من المفاهيم التي لم يتم الاتفاق على تعريفها من قبل الباحثين والمهتمين في هذا المجال على أنه يعتبر شعوراً داخلياً يترجم إلى حالات من الرضا والفرح والقناعة من قبل الموظفين بعد استخدامه أو تلقيه الخدمة المطلوبة (باجة، ٢٠١٤)

التعريف الإجرائي لمصطلح رضا الموظفين: درجة إدراك إدارة المنظمة أو مكتب وزير الدلة

وحافظة ظفار في تقديم الخدمات التي تلبى متطلبات واحتياجات الموظفين.

وذلك من خلال:

١. جودة الوثوقية: هي جزء أساسي في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية الخدمية وهي الثقة في المعلومات

وهي لبنة البناء الرئيسية في خدمة الحكومة الإلكترونية كام واخرون (Kim, et al, ٢٠٠٩).

التعريف الإجرائي لمصطلح جودة الوثوقية: يعتبر هذا البعد جانباً هاماً في أخلاقيات العمل،

ففي حال صرّح الموظفون الذين يمتلكون أخلاقيات عمل جيدة، لأنهم يقدرّون المواعيد، حيث إنهم

يرغبون بإظهار استعدادهم لأن يتم الاعتماد عليهم من جهة عملهم بمكتب وزير الدلة بمحافضة ظفار،

ويبدلون ما بوسعهم لإظهار مصداقيتهم، وموثوقيتهم.

٢. سرعة الاستجابة: الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على متطلبات الموظفين

واستفساراتهم (مشعل، ٢٠١٤).

التعريف الإجرائي لمصطلح سرعة الاستجابة: هي قدرة الموظف في المنظمة أو مكتب وزير الدولة

بمحافضة ظفار على تفعيل الخدمات الإلكترونية التي تتطلب الموظف للرد على المعاملات الإلكترونية

بسرعة الاستجابة.

٣. الأمان والخصوصية: أمن المعلومات وخصوصيتها من أهم الجوانب وأكثرها أهمية عند الموظفين من

الخدمة في الحكومة الإلكترونية، وهنا يقوم الموظف والمنظمات دائماً بنشر معلومات عامة عن تفاصيل

البيانات السرية والخاصة على المواقع الإلكترونية (الحواري والمنهلي، ٢٠١٦).

التعريف الإجرائي لمصطلح الأمان والخصوصية: إنّ حماية خصوصية الموظفين وأمانهم هي تقع

على عاتق المنظمة أو مكتب وزير الدولة بمحافضة ظفار عند إنشاء خدمات إلكترونية ومتاحة للجميع،

فالخصوصية عامل مهم للغاية في ظل تقدّم التكنولوجيا وتزايد احتياجات الأمان وهي أيضا الركيزة الأساسية التي يعتمد عليه الموظف للحفاظ على أمان وخصوصية بياناتهم.

٤. سهولة الاستخدام: المواقع الإلكترونية أو ما سمي بوابة الحكومة الإلكترونية يسير بخطى سريعة جداً ومصدر ضخم للمعلومات والخدمات، وتحولت بوابة الحكومة الإلكترونية المصممة بشكل فعال وجيد كوسائل أساسية لاشتراك الموظفين في الوصول إلى المعلومات العامة ذات الصلة وتنشيط مشاركتهم الإلكترونية، حيث تعمل البوابات الحكومية كوسيلة وقناة لكل من العلاقات العامة والاتصالات ويمكن استخدام البيانات والمعلومات ونقلها إلى الموظفين بسهولة مون (Moon, ٢٠٠٢).

التعريف الإجرائي لمصطلح سهولة الاستخدام: هي سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية التي يتطلبها الموظف في المنظمة أو مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، أن يكون الموظف دائماً بشكل كبير بقابلية سهول الاستخدام.

٥. التفاعل والاتصال: وهي جودة التفاعل (الحديث) بين مقدم الخدمة والموظف (مصباح، ٢٠١٧).

التعريف الإجرائي لمصطلح التفاعل والاتصال: التفاعل هو موقف يتبادل التأثير بين الموظفين والمنظمة أو مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار يتضمن نوع من الاحتكاك المبادل بين الموظفين والمنظمة بحيث يكون حافز لردود فعل وبما إن الاتصال عملية اشتراك واندماج مقصود بين المنظمة أو مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار والموظفين فانه بذلك يرتبط بمرجعياتهم الاجتماعية والسياسية ونسق بنائهم الثقافي العملية على أن التفاعل هو جوهر الاتصال.

## ١،٨ بيئة الدراسة

محافظة ظفار تقع في الجزء الجنوبي من سلطنة عمان، وتشكل المحافظة ثلث مساحة سلطنة

عمان الكلية، حيث تبلغ المساحة الإجمالية لها حوالي (٩٩,٣٠٠ كم<sup>2</sup>)، تحيط بها من الجهة الشرقية محافظة الوسطى، ومن الجهة الجنوبية الغربية الجمهورية اليمنية، وتطل على بحر العرب من الجهة الجنوبية، أما من الشمال فتحيط بها صحراء الربع الخالي، وعدد ولاياتها (١٠) ولايات وهي: ولاية صلالة، ولاية طاقة، ولاية مرباط، ولاية ضلكوت، ولاية رخيوت، ولاية شليم وجزر الحلانيات، ولاية مقشن، ولاية سدح، ولاية ثمريت، ولاية المزينة.

أنشئ مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار بعد النهضة المباركة لسنة (١٩٧٠م)، وقد كان إنشائه بمثابة وضع حجر الأساس للبناء الإداري الذي يستوعب مسؤوليات إدارة المنطقة الجنوبية في إطار الاختصاصات التي يحددها الجهاز الإداري للدولة، و صدر أول هيكل تنظيمي للمكتب في عام (١٩٨٠م) وتم اعتماده بالمرسوم السلطاني السامي رقم (٨٠/٧٠)، حيث كان الجهد مستمرا والعمل متواصلا ودؤوبا لتطوير قدرات المكتب وإعداده للارتقاء بمستوى العمل فكان الهيكل التنظيمي الثاني للمكتب والذي تم اعتماده بالمرسوم السلطاني السامي رقم (٨٣/١٤)، وقد تميز هذا الهيكل بإنشاء مديريات عامة جديدة لأول مرة وهي المديرية العامة للشؤون المحلية والمديرية العامة للتخطيط العمراني وشؤون الأراضي، وقد نقلت لاحقا إلى (وزارة الإسكان) والمديرية العامة للشؤون المالية والإدارية والمديرية العامة للمياه والنقل التي كانت المديرية الوحيدة في المكتب، وقد تميز ذلك الهيكل باستحداث تقسيمات إدارية متخصصة التي نتجت عنها صدور هيكله التنظيمي الحالي بإختصاصاته المعتمد بالمرسوم السلطاني رقم (٢٠٠٣/٣٧)، وكما تميز ذلك الهيكل بإعطاء بلدية ظفار وضعها التنظيمي السليم الحالي صدور هيكل تنظيمي لبلدية ظفار بالمرسوم السلطاني رقم (٢٠٠٣/١٦).

## ١،٩ ملخص الفصل الأول

ناقش هذا الفصل وبشكل تمهيدي متغيرات الدراسة الرئيسية والمتمثلة في جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل ورضا الموظفين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، ومن ثم استعراض مشكلة الدراسة والتي تنتهي بصيغة سؤال رئيسي متمثل في ما أثر جودة الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل على رضا الموظفين، بالإضافة إلى ذلك تم تناول أسئلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، وبعد ذلك تم التطرق إلى استبيان أهمية الدراسة ومدى إمكانية الاستفادة منها من حيث الجانب العلمي والعملي، وصولاً إلى حدود الدراسة، وفي النهاية اختتم هذا الفصل بمصطلحات وبيئة الدراسة.